



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

ABANTO RIVA, Janeth

**ASESOR:**

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DE JURADO**

**Dr. Julio César Castro García**  
**Presidente**

**Mg. César Raúl Manrique Tapia**  
**Secretario**

**Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño dedico esta tesis a mi familia y en específico a mis padres que de una u otra manera, siempre estuvieron a mi lado, y de forma especial a mi hijo, quien es mi motor y motivo cada día mejores profesionales para vencer mis miedos y salir adelante.

## **Agradecimiento**

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por compartir su sabiduría y orientarnos para ser cada día mejores profesionales.

### **Declaración de autenticidad**

Yo ABANTO RIVA, Janeth con DNI N° 44245324, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero de 2018

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San miguel. 2017” con la finalidad de establecer la relación entre las variables de gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, ubicada en la región de Lima, distrito de San Miguel, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en psicología. A continuación, se presenta el desarrollo de la investigación:

Capítulo I la introducción: éste contiene a la realidad problemática sobre ambas variables, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el Capítulo II denominado método: en el que se describe el tipo de investigación, diseño, la operacionalización de variables, población, muestra y muestreo que se trabajó en la investigación, técnica e instrumentos de recolección de datos, así como los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. De tal manera también en el Capítulo III los resultados: se presenta los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de las dos variables estudiadas, de acuerdo con los objetivos del estudio. Capítulo IV: Discusión de resultados, aquí se discutieron los resultados encontrados, corroborándolos con los resultados de anteriores trabajos realizados o con el marco teórico planteado. Capítulo V: Conclusiones, en la cual se presenta a modo de resumen o idea principal en función a los resultados de la investigación de acuerdo con cada objetivo planteado. Capítulo VI: Recomendaciones, de acuerdo a los datos obtenidos se propuso sugerencias. Capítulo VII: Referencias bibliográficas, de acuerdo con la norma APA se citaron las referencias utilizadas. Finalmente se presenta los anexos de la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## Índice

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
Páginas del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iii
Declaración de autenticidad .....	iv
Presentación.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	6
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio .....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación .....	29
2.2. Variables Operacionalización.....	29
2.3. Población y muestra.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS .....	49
ANEXOS .....	55
Anexo 1: Instrumentos.....	55
Anexo 2: Resultados de estudio piloto.....	58

Anexo 3: Resultados con la muestra final K-S.....	59
Anexo 4: Características de la muestra .....	60
Anexo 5: Carta de presentación.....	61
Anexo 6: Carta de autorización .....	62
Anexo 7: Consentimiento informado .....	63
Anexo 8: Matriz de consistencia .....	64
Anexo 9: Autorización de publicación .....	65
Anexo 10: Acta de originalidad.....	66

## Índice de tablas

Tabla		Pág.
1	Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo	36
2	Correlaciones de la variable calidad de servicio educativo y los factores de gestión institucional	36
3	Perspectiva de los padres de familia sobre la gestión institucional	36
4	Perspectiva de los padres de familia sobre la calidad de servicio educativo	37
5	Gestión institucional y sus factores, según sexo de los padres de familia	37
6	Gestión Institucional y sus factores, según edades de los padres de familia	38
7	Gestión institucional y sus factores, según estudios de los padres de familia	38
8	Calidad del servicio educativo según el sexo de los padres de familia	39
9	Calidad del servicio educativo según edades de los padres de familia	39
10	Calidad del servicio educativo según estudios de los padres de familia	40
11	Validez de correlación ítem test – Escala de gestión institucional	58
12	Validez de correlación ítem test – Escala de calidad del servicio educativo	58
13	Estimación de fiabilidad de la gestión institucional general y por dimensiones	58
14	Estimación de fiabilidad de la calidad del servicio educativo	58
15	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	59
16	El sexo de la muestra de estudio	60
17	Edad cronológica de la muestra de estudio	60
18	Nivel de instrucción de la muestra de estudio	60



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 190 padres de familia, a quienes se les aplicó una escala para acopiar sus perspectivas respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluye que hay una asociación débil, correlación directa y muy significativa ( $P=211^{**}$ ) entre la calidad de la gestión institucional y la calidad del servicio, en la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San miguel. Asimismo, se describen los niveles de la calidad de gestión institucional y calidad de servicio educativo según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, donde se encontró que predomina el nivel alto (66,8%), (57, 9%) respectivamente, además se aprecia una asociación débil, correlación directa y significativa ( $P=178^{*}$ ) de la variable calidad de servicio, con el factor de evaluación de la gestión.

.

**Palabras Clave:** Gestión institucional, calidad del servicio educativo, evaluación de gestión, satisfacción educativa, comportamiento organizacional.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the relationship between institutional management and the quality of the educational service. A descriptive correlational design was used. A total of 190 parents participated in the sample, to whom a survey was applied in order to gather their perspective regarding the aforementioned variables. From the statistical treatment it is concluded that a weak association, direct and very significant correlation ( $P = 211^{**}$ ) between the quality of the institutional management and the quality of the service, in the Particular institution Pamer, of the district of San Miguel. Also, the levels of the quality of institutional management and quality of educational service are described according to the perspective of the parents of secondary school students of the Pamer Private Educational Institution, it was found that the high level predominates (66.8%). (57.9%), respectively, there is also a weak association, direct and very significant correlation ( $P = 178^{*}$ ) of the quality of service variable, with the performance evaluation factor.

**Key words:** institutional management, quality of the educational service, management evaluation, educational satisfaction, organizational behavior.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el contexto educativo existen diversas ideas erróneas con respecto a la gestión institucional, de una y otra forma repercutiendo de forma negativa en la percepción de los clientes; manifestando dificultades y carencias en relación a la calidad de servicio educativo.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (2000) manifiesta que la gestión educativa son todos los procesos, tanto teóricos como prácticos, que se hallan estrechamente integrados y relacionados en su forma horizontal como vertical para atender y efectuar las distintas demandas relacionadas a la educación. Asimismo, los distintos factores que intervienen en una gestión institucional, son las de hacer partícipe a la democracia institucional, así también la identidad y el compromiso para asumir ciertas responsabilidades en ejecutar los objetivos planteados en el Plan Anual de Trabajo (PAT). Si no se cumple estos factores en consecuencia encontraremos resultados desfavorables, determinando una planificación ineficiente. Según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2015) los distintos factores aceleradores en gestión institucional están enfocados en el cumplimiento de los objetivos según la triada productiva (eficiencia, eficacia y producto). La misma fuente hace referencia que el 70% del incumplimiento de una adecuada gestión institucional se debe al mal liderazgo del director encargado, el 20 % se da por una mala contratación de personal y el 10 % por la inadecuada formación de la Asociación de Padres de Familia (APAFA).

Teniendo en cuenta la información del Plan de Desarrollo Institucional del distrito de San Miguel 2011 – 2015 (Gerencia de Planificación, 2013), la cual se encuentra ubicado en el quinquenio educativo, lo que hace referencia que no se está cumpliendo con las planificaciones y estructuras institucionales para dar un adecuado servicio en las instituciones educativas de los diversos niveles. En el caso de la Institución Educativa Particular Pamer, la cual se encuentra ubicada en el mismo distrito se ha percibido una inadecuada planificación con respecto a las funciones, al cumplimiento de las fechas acordadas para distintas actividades educativas, además no cuentan con un plan anual de

trabajo actualizado lo cual hace más difícil estructurar la funcionalidad y cumplir con los objetivos conllevando a un inadecuado clima laboral ya que las actividades se realizan sin una planificación previa. Asimismo, esto afecta la motivación de los miembros de la institución educativa, dificultando así el cumplimiento de objetivos y trayendo como consecuencia la insatisfacción de los padres de familia con respecto al servicio educativo. Puesto que la motivación se refiere a aquello que impulsa a una persona para comportarse de determinada forma o que ocasiona en ella una predisposición hacia un determinado comportamiento (Franklin y Krieger, 2012).

Uno de los problemas que también atraviesa la mayoría de centros educativos es el distanciamiento de la plana docente con los padres con respecto al desarrollo de las actividades educativas, pues esto se expresa en una falta de identidad institucional por parte de los docentes, padres de familia y alumnos, lo cual afectara el servicio educativo brindado (Fullan y Stiegelbauer, 2004).

Cabe mencionar que al inicio las investigaciones sobre la educación de calidad sólo se han realizado enfocándose en las expectativas de los profesores hacia los estudiantes de diferentes contextos, dejando de lado las expectativas de otras personas importantes dentro del ámbito educativo (Rubie, Peterson, Irving, Widdowson, y Dixon, 2010). Sin embargo, Zhan (2006) encontró en su investigación que los padres con mayores expectativas sobre la educación de sus hijos, mostraban a su vez determinados comportamientos, como la participación continua en actividades de la institución educativa. Esta investigación manifiesta una estrecha relación entre la participación y las perspectivas de los padres sobre la educación de sus hijos.

Asimismo, la Resolución Ministerial 0736 (2003) indica la participación plena y responsable de los diferentes representantes institucionales, generando nuevas estructuras en el contexto de la responsabilidad de la gestión educativa. Por ello es necesario comprender que una adecuada gestión institucional no solo se limitara al liderazgo del director, sino es más bien el trabajo de toda la plana directiva, cumpliendo con los distintos objetivos para el beneficio de los clientes (clientes directos e indirectos).

La calidad y la productividad son trayectorias gemelas para la creación de un valor, tanto para los clientes en este caso padres de familia como para las organizaciones en este caso educativa. En términos más amplios, la calidad se enfoca en el aspecto de los beneficios de la educación y la productividad en el aspecto de los costos. Las condiciones referidas a infraestructura y distribución de ambientes son esenciales para brindar una adecuada calidad de servicio; asimismo contar con herramientas y materiales didácticos dará una mejor percepción del servicio brindado en la institución educativa. De la misma forma Rodríguez (2005) menciona que existen criterios inadecuados que no permiten una adecuada calidad de servicio, los cuales mencionaremos continuación:

La falta de comunicación entre los beneficiarios y los proveedores del servicio, formando falsas expectativas de calidad de servicio. También la deficiencia expuesta por los directivos de la institución hacia los beneficiarios; asimismo una mala comunicación interna será el origen para un futuro problema relacionado a la calidad de servicio educativo.

La falta de planificación en las actividades educativas es otro criterio que no permite la percepción positiva de los clientes. También se podrá mencionar que la falta de compromiso e identidad institucional son factores que permiten un mal funcionamiento dentro de la institución educativa.

Teniendo en cuenta las distintas manifestaciones y contextos educativos se realizó la presente investigación abordando dichas temáticas para mejorar las condiciones en lo que respecta a la gestión institucional y por ende la calidad de servicio educativo; ya que la educación es la responsable de direccionar a un futuro la realidad de un contexto social. Asimismo, es importante porque una buena gestión institucional depende generalmente del óptimo desempeño de su personal y ésta a la misma vez depende del grado de motivación que posee, finalmente el resultado de la gestión institucional se ve reflejado en la percepción de una calidad educativa.

Por lo anteriormente mencionado fue muy importante realizar una investigación y verificar la relación entre la calidad de gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes

de nivel secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Berigüete y Segura (2008) ejecutaron un proyecto de investigación que tuvo como propósito estipular la influencia del impacto de la gestión institucional en la pedagogía de la educación media. Dicha investigación fue del tipo exploratoria y descriptiva. Se trabajó con cinco instituciones educativas con una población total de 1422 estudiantes, 5 directores, 52 docentes, y 36 personal administrativo. Obteniendo como resultado, a mayor nivel de gestión institucional, mejor la eficiencia en la educación media.

Borja y Gaibor (2007) ejecutaron un estudio para verificar de qué manera el tipo de liderazgo en la planificación y gestión institucional influye en la formación de los alumnos. Se realizó con una población de tres instituciones educativas con un total de 475 evaluados, llegando a la siguiente conclusión: El liderazgo de tipo democrático que se practicaba en las instituciones educativas influenciaba positivamente en la formación educativa de los alumnos, mientras que la institución educativa con un liderazgo autoritario tuvo un nivel bajo con respecto a la formación de los estudiantes.

Marchesi y Pérez (2005) realizaron una investigación con el propósito de comparar los resultados con otros que se encontraron en las opiniones de las familias con respecto a otras investigaciones realizadas en años anteriores. Dicho estudio lo ejecutaron por medio de una encuesta dirigida a padres y madres de alumnos de instituciones públicas (primaria, secundaria y bachillerato), donde una de sus conclusiones fue que los padres de familia cuyos hijos cursaban primaria y secundaria valoran más el trabajo de los docentes mientras que aquellos cuyos hijos cursaban bachillerato critican el trabajo de los docentes.

Cavalcante (2004) realizó una investigación, con el fin de evaluar o diagnosticar los trabajos administrativos y escolares con el propósito de comprender las

distintas deficiencias que se relaciona entre el proceso de gestión institucional y el aprendizaje. El proceso fue del tipo descriptiva correlacional con una muestra de 40 directores del nivel secundario, entre públicas y privadas. Concluyendo que la gestión institucional se relaciona directamente con el aprendizaje de los estudiantes, eso quiere decir que a mejor gestión institucional mayor nivel de aprendizaje.

### **A nivel nacional**

Areche (2011) realizó una investigación con la finalidad de asociar la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes en una institución educativa (María Auxiliadora" De Huamanga-Ayacucho) concluyendo la presencia de una correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia  $=72.2\%$ ). Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ).

Elera (2010) en su investigación tuvo como propósito identificar la correlación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, donde utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de profesores, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluyó que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en docentes y 0,000 tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao.

Barreto (2008) elaboró una investigación que tuvo como objetivo general buscar la correlación entre la variable de gestión institucional y la variable calidad educativa en instituciones privadas (San Agustín del distrito de San Juan de Lurigancho). Dicha muestra fue del tipo no probabilístico contando con 4 directivos y 57 profesores. La primera variable se operacionalizaron con la segunda variable teniendo en cuenta los distintos indicadores. Señalando en las

conclusiones que el 96. 5% de los profesores no están satisfechos con la gestión de los directivos, influyendo directamente dicho resultado en la calidad educativa de la institución particular.

Centeno (2005) indagó con la finalidad de relacionar las variables de la gestión de dirección y la calidad educativa del estado de la UGEL 6 de Lima. Con una población de 5 colegios públicos, cuya muestra fue 106 docentes y 245 alumnos. Concluyendo a través de los resultados estadísticos que existe una correlación altamente significativa entre las variables de gestión de directores y calidad educativa.

Velásquez (2009) elaboró un trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental cuyo título fue “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas, secundaria de Imperial “, dicho estudio lo realizó en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. La muestra estuvo constituida por 4 Instituciones Educativas. Los resultados de su estudio demostraron que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Nociones generales**

Antes de explicar y definir las variables del presente estudio, es necesario mencionar el significado del comportamiento organizacional, puesto que la gestión institucional será explicada mejor desde éste punto. Según Robbins y Judge (2009) el comportamiento organizacional hace referencia al campo de estudio que indaga el efecto de las personas, el grupo y estructura para operar en la organización con la finalidad de mejorar el trabajo de toda la comunidad organizacional. En otras palabras, el comportamiento organizacional viene a ser el estudio del espacio en el que se desenvuelven las personas que laboran en una organización, en el presente caso, en la Institución Educativa Particular Pamer; asimismo conocer su tecnología, la manera en que emprenden sus acciones y el desempeño docente; por este último es importante conocer el entorno externo, interno y de tarea, ya que de acuerdo al óptimo desempeño



de sus trabajadores es que se cumplirá el objetivo más importante de la institución educativa, la cual justamente es la brindar una educación de calidad.

Dentro del entorno externo encontramos a los factores que repercuten en el entorno de tarea y el entorno interno hace referencia a los factores que afectan la forma de operar de la institución. Para obtener buenos resultados en cuanto a la gestión institucional deberá considerarse los tres entornos anteriormente mencionados. El entorno externo en el comportamiento organizacional según Daft y Marck (2005, p.16) incluyen aspectos socioculturales, político – legales, económicos, globales y tecnológicos; teniendo en cuenta el presente estudio se puede decir que la tecnología es un factor hoy en día de mucha importancia, ya que la innovación en tecnología impacta considerablemente en nuestra sociedad, puesto que contempla factores como la gestión documental (realizar informes o reportes en programas computarizados), gestión electrónica (intercambiar información a través de correos electrónico, por medio de redes sociales, el uso de multimedia para los videos educativos de la clase) y hoy en día las actividades de gestión se realizan por medio de la tecnología, la cual si no es conocida y manejada adecuadamente por el colaborador de la institución repercutirá en su desempeño y por ende en el cumplimiento de los objetivos planteados. El entorno de tarea es el ambiente externo más seguido y cercano de la organización y para su óptimo funcionamiento depende de los usuarios, distribuidores, competidores y mano de obra (Hitt, Black y Porter, 2006), considerando el tema de la presente investigación es fundamental conocer a quienes llamamos clientes y/o usuarios, los usuarios vienen a ser las personas que compran los servicios que produce la institución y como sus receptores concluyentes, vienen a ser la clave para su éxito, ya que son ellos quienes evalúan la calidad del servicio en la medida en que satisfacen sus pretensiones y cumplen con sus perspectivas. El entorno interno según Hitt, Black y Porter (2006) está constituido por el gobierno corporativo, la cual viene a ser el conjunto de mecanismos que emplea la organización para gestionar la relación entre los accionistas y el desempeño de la organización. Asimismo, en la relación de los accionistas y los miembros de la institución, es importante el contrato psicológico que según Schein (1982,) se constituye de la suma de intereses mutuos entre los trabajadores y los accionistas y/ o gerentes desde

los inicios de la relación laboral e implica las expectativas implícitas. Para Muchinsky (2002, p.284) el contrato psicológico está constituido por las percepciones concernientes a proposiciones y conformidades implícitas. Sin embargo, cada lado no comparte un entendimiento común de los términos del contrato. Es ahí donde los colaboradores de una institución educativa empiezan a sentirse motivados para desempeñar sus funciones con efectividad y los accionistas y/o gerentes seguir motivándolos para que laboren eficientemente, sin embargo, esto ocurrirá siempre y cuando ambas partes concuerden en sus metas y satisfagan sus necesidades según sus expectativas. El contrato psicológico está directamente relacionado con el rendimiento de los colaboradores de la institución educativa, un trabajador motivado y con expectativas laborales satisfechas trabajara con mayor interés en sus funciones. Es de esta manera que la motivación de un trabajador direccionará su comportamiento hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización, y es importante que se encuentre en ésta la satisfacción de sus necesidades. En la medida que el empleado se halle motivado y su conducta sea congruente con las exigencias de la organización, entonces se esperará que su desempeño sea beneficioso tanto para la organización como para él mismo.

Es por ello que la variable de gestión institucional se basa en la teoría de la motivación, para ser más específicos en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, quien manifiesta que la motivación es producto del valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan; también afirma que la motivación genera esfuerzo y éste esfuerzo hace que se generen buenos desempeños para recibir una recompensa. Sin embargo, para el presente estudio, se tomó la teoría de la expectativa de Lawler III y Lyman Porter, ellos desarrollaron esta teoría basándose en la teoría de Víctor Vroom y sus estudios encontraron que no sólo la remuneración estimula el desempeño, sino que también el compañerismo y la dedicación logran hacerlo.

A través de sus investigaciones descubrieron que el desempeño no remunerado de manera adecuada no motivará al empleado, lo cual quiere decir que, si queremos que el dinero sea un motivador de la eficiencia, éste debe ser

asociado al desempeño y la competencia. Dicho de otro modo, en el ámbito de la institución educativa Pamer, los colaboradores que se sienten motivados son los que creen que su esfuerzo es retribuido por la remuneración otorgada por la institución educativa. Asimismo, esta remuneración también puede ser sustituida por bonos o ascensos (externo) o por orgullo y sentimiento de competencia (interno). En conclusión, si los trabajadores perciben que existe relación entre las diversas formas de remuneración y el desempeño, el dinero puede funcionar como un aspecto motivador para alcanzar los objetivos propuestos ya que la gestión institucional según el Manual de Redes Educativas Rurales (MRER, 2001- 2015), es la forma de direccionar los recursos en las instituciones educativas y el manejo de herramientas, técnicas y métodos para alcanzar las metas propuestas; y se alcanzaran mientras los docentes y demás trabajadores (secretaria, personal de limpieza, etc.) se desempeñen adecuadamente en sus respectivas funciones, se otorga mayor relevancia al trabajo de los docentes porque sus funciones están estrechamente vinculadas con los principales objetivos de la educación.

Para el caso de la variable calidad del servicio educativo el presente estudio se enfocó en la teoría de la expectativa de Liljander y Strandvik (1995), dichos autores manifiestan que los clientes forman sus expectativas con respecto al desempeño del producto y/o servicio antes de que la compra sea efectuada, y después de haber ejecutado la compra del producto y/o servicio, el cliente contrasta las expectativas con la realidad, provocando una disconformidad positiva si en caso el producto resultaba mejor de lo esperado, o una disconformidad negativa si el producto o servicio era menor o peor de lo esperado. Para ello es conveniente definir la satisfacción, ya que esta enmarca principalmente en el cumplimiento de las expectativas, motivación y necesidades de servicios cubiertas (Morales y Hernández, 2004), asimismo la satisfacción se explica mejor desde la perspectiva cognitivista (Oliver, 1997) la que manifiesta que la satisfacción es el resultado del proceso cognitivo que realiza el cliente después de haber procesado la información recepcionada. Sin embargo, para comprender mejor la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia es importante citar a Wundt (1879) citado por (Matlin y Foley, 1996) quien afirma que la percepción es el resultado de la

combinación de distintos elementos sensoriales básicos, los cuales se forman en distintos contextos e influyen en la experiencia. Sin embargo, dichas informaciones sensoriales varían, por lo que la percepción se verá complementada por la anterior experiencia. En otras palabras, la perspectiva de los padres de familia acerca de la calidad del servicio educativo estará influenciada por previas experiencias obtenidas en otras instituciones educativas.

A todo lo anteriormente mencionado en líneas atrás, una buena gestión institucional estará determinada por el cumplimiento de los objetivos propuestos, y esto solo se logrará a través del óptimo desempeño de sus colaboradores para lo cual la motivación deberá tener congruencia entre el desempeño con cualquier tipo de remuneración. Asimismo, los resultados de la gestión institucional traerán como consecuencia la satisfacción de sus clientes indirectos (padres de familia), quienes, en la búsqueda de suplir el deseo de una educación de calidad para sus hijos, la cual lo hacen través de procesos cognitivos que evalúan el servicio percibido y a esto sumando los demás principios de la calidad del servicio. Cabe recalcar que el proceso de la percepción de la calidad se fundamenta en la corriente estructuralista.

### **A) Gestión institucional**

Gonzales (2001) es el conjunto de actividades para desarrollar procesos en las tareas con la finalidad de establecer un propósito institucional, las cuales se conforman mediante estructuras y procesos técnicos para el cumplimiento de metas.

Braslavsky y Cosse (2006) manifiestan que la gestión está basada en articular y armonizar los diferentes elementos indispensables en una institución educativa para el cumplimiento de una meta, teniendo en cuenta las diferentes acciones que deberán realizar los integrantes de la comunidad educativa.

La gestión institucional se está enmarcando principalmente en desarrollar una cultura de organización democrática, con responsabilidades y actividades bien definidas, y además autoridades que faciliten la participación responsable de los distintos trabajadores de la institución. También al hablar de gestión

institucional se está enmarcando en diversificar las acciones de acuerdo a las condiciones de los colaboradores.

La gestión institucional es el conjunto de procesos tanto teóricos como prácticos, que se hallan estrechamente integrados y relacionados en su forma horizontal como vertical para atender y efectuar distintas demandas relacionadas a la educación (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia, 2000).

Según el Programa de Educación Intercultural Bilingüe para los países Andinos (PROEIB, 2008) la gestión institucional es el funcionamiento del sistema educativo. Afirma que tiene dos dimensiones: parte normativa (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación).

De acuerdo con Cassasus (2000) manifiesta que la gestión es una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los macro y microsistemas escolares (p.5).

Asimismo, Stoner (1997) prescribe la gestión institucional como el arte de realizar actividades educativas con eficiencia y eficacia, garantizando el futuro deseado de la institución.

En el documento de la Unidad de Capacitación Docente (UCAD, 2000) regido a las instituciones intermedias y anterior a la resolución ministerial RM 168, se especifica el modelo de gestión como una herramienta, que sirve para resolver problemas a corto y mediano plazo. Además, se puede conceptualizar como un conjunto de modelos y estrategias dirigidos a solucionar problemas sistemáticamente en una institución educativa, cumpliendo los objetivos inmersos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) (p.37).

En el Manual de Redes Educativas Rurales (Unidad de Capacitación Docente, 2001), define la gestión institucional como la forma de direccionar los recursos en las instituciones educativas y el manejo de herramientas, técnicas y métodos para alcanzar las metas propuestas. (p.39).

## **El director y la gestión institucional**

Según Fernández, Álvarez y Herrero (2003) manifiestan que el principal responsable de una adecuada gestión institucional es el director, mediante éste se proveerá las distintas herramientas para cumplir los objetivos educativos, es decir, las diferentes actividades educativas se cumplirán de acuerdo a la gestión estipulada por el director (p.267).

Oyarce (2006) manifiesta que el principal principio de una adecuada gestión institucional es el control y la evaluación eficaz, oportuna y continua. Sin embargo, Bolívar (1999, p.141) menciona que la gestión institucional esta manifestada por la funcionalidad de las autoridades, los cuales cumplen responsabilidades de acuerdo a las necesidades de la educación, además el autor define los principios de la gestión institucional, se sugiere los siguientes principios:

- Gestión centrada en los alumnos: Este tipo de principio se centra principalmente en el estudiante, para cumplir los objetivos donde se canalizan, de tal manera, que los alumnos son el principal ente para satisfacer necesidades.
- Jerarquía y autoridad: La gestión institucional garantiza el cumplimiento de objetivos, cuando las autoridades direccionan las competencias sin maltratar a las demás instancias.
- Definición de canales de participación: Los canales de participación deberán estar enmarcados con coherencia al cumplimiento de los objetivos institucionales, cada miembro de la institución incluyendo a los padres de familia deberán conocer, los diferentes canales de participación institucional.
- Ubicación del personal de acuerdo a su competencia: Para la ubicación idónea del personal se tendrá en cuenta las habilidades y competencias, las cuales están enmarcadas para mejorar el rendimiento y optimizar la gestión institucional.
- Comunicación permanente: La mayor parte de las acciones en una adecuada gestión institucional, deberá estar cerciorada con una adecuada

comunicación entre la plana docente y administrativa de la Institución Educativa.

### **Dimensiones de gestión institucional**

- Liderazgo directivo: Alvarado (1999, p.110) menciona e identifica diferentes tipos de liderazgo, teniendo en cuenta la teoría de Likert los cuales son: Autocrático explotador, autocrático benevolente, consultivo grupal y participativo, basado en la forma como se administra la institución. Por otro lado, Huari, (2007, p.28) cree que el líder está enmarcado en cumplir las diferentes responsabilidades en un tiempo determinado con un adecuado liderazgo democrático.
- Planificación estratégica: Farro (2001, p.67), es un proceso a través del cual la institución educativa expresa su visión y las diferentes tácticas para alcanzarla partiendo de un análisis FODA. Por otro lado, Alvarado (1999, p.22) conceptualiza a la planificación estratégica, como la forma de ordenar y racionalizar de forma sistemática las actividades institucionales.
- Evaluación de la gestión institucional: Alvarado (1999, p.77) la evaluación de la gestión se hará con el fin de verificar los resultados a corto plazo, con objetividad, coherencia, racionalidad y participación metodológica.
- Clima institucional: Según Martín (2000), citado por Berrocal (2007, p.32), el clima institucional, se refiere a los distintos ambientes que se produce de la interacción entre las personas colaboradoras del centro de educación. Esto significa que al tener un clima institucional adecuado sus trabajadores y también los usuarios como son los padres de familia se sentirán comprometidos para cumplir los objetivos de la institución educativa.

El clima en una organización puede variar de favorable o amigable a un clima hostil. Asimismo, será favorable cuanto más prodigio sea en la oportunidad que puedan utilizarse. Esta dimensión indica el grado de autonomía de la institución para con su entorno. La hostilidad es causada

por la competencia, por las relaciones de la organización con sindicatos y por su disponibilidad de recursos (Franklin y Krieger, 2012, p.60).

Capacitación personal: Molina (2005, p.46) conceptualiza que la capacitación del personal se debe realizar de forma continua con la finalidad de mantener actualizado al personal institucional.

- Desempeño docente: Montenegro (2003, p.20) se deberá caracterizar el ejercicio profesional que integre competencias básicas y específicas con la finalidad de verificar de forma correcta el desempeño del docente.

### **Contrato psicológico y la motivación en el trabajo**

El contrato psicológico es el resultado del acrecimiento de intereses mutuos que experimentan las personas y la organización desde los inicios de la relación. Según Schein (1982, p.21) el contrato psicológico implica la presencia de una serie de expectativas implícitas en cada miembro en su relación con los demás miembros y con los gerentes de la organización. Esto se debe a que, si bien las necesidades y perspectivas de las personas cambian de acuerdo con la etapa en la que se encuentren, también las organizaciones varían y deben adecuarse a las exigencias externas. Las percepciones referentes a promesas y conformidades implícitas componen el fundamento del contrato psicológico y no necesariamente ambas partes comparten una comprensión común de los términos del contrato, tampoco se realiza en sólo momento o en uno y dos días, sino que perdura durante el tiempo que el trabajador se encuentre laborando en la organización. Asimismo, cuanto más tiempo este el personal en una organización más amplia serán las contribuciones que estarán incluidas en el contrato psicológico (Muchinsky, 2002, p.284).

En conclusión, la relación de la persona con la organización implica una interacción continua, la cual incluye intereses mutuos, cuya finalidad es mantener una armonía entre ambas necesidades.



## **Teorías del comportamiento organizacional**

A continuación, se mencionan algunas teorías que explican el comportamiento en las organizaciones y teorías que motivan el trabajo:

### ▪ **Teoría clásica**

El principal representante de esta teoría fue Henry Fayol, él junto a otros investigadores realizaron un estudio con el propósito de descubrir lineamientos para gestionar mejor a las grandes y complejas organizaciones, ésta teoría se enfoca principalmente en la estructura de la organización sin valorar el factor humano. Asimismo, reglamenta el comportamiento del líder máximo de la organización y propone 14 principios para gestionar cualquier empresa (Fernández, 2012, p.10).

- División del trabajo: El empleado debe tener especialización para un mejor desempeño.
- Autoridad: Los gerentes deben saber liderar y lograr sin importar nada que se cumpla los mandatos de la máxima autoridad.
- Disciplina: Los colaboradores deben respetar las normas que presiden de la organización.
- Unidad de dirección: Debe existir sinergia para lograr las operaciones que tienen el mismo objetivo.
- Unidad de mando: Una sola persona será la encargada de brindar las instrucciones de una específica operación.
- Subordinación de interés individual al bien común: El colaborador debe preocuparse por la organización, ya que su trabajo contribuirá a una mejor productividad.
- Remuneración: Se refiere a la equidad entre los empleados y los empleadores en cuanto a la compensación por el trabajo.
- Centralización: Los colaboradores deben tener la suficiente potestad para realizar correctamente su labor.
- Cadena escalar: La organización tiene una jerarquía de rangos desde la máxima autoridad hasta los cargos más bajos.

- Orden: Cada trabajador debe estar en el puesto adecuado para él.
- Equidad: Los administradores deben ser firmes pero justos, asimismo sus acciones deben ser equitativas con los empleados.
- Estabilidad del personal: Para que la organización funcione con eficiencia debe evitarse en lo posible la rotación del personal.
- Iniciativa: Los empleados deben tener la libertad para expresar y ejecutar sus ideas, incluso aunque cometa algún error.
- Espíritu de equipo: La organización debe promover el trabajo en equipo.

#### ▪ **Teoría de las relaciones humanas**

Fue desarrollada por Elton Mayo junto a sus colaboradores; sus estudios surgen al darse cuenta que los factores internos del empleado afectan más que las físicas, es por eso que la presente teoría se inspiró en la psicología y concluyeron que la eficacia no está relacionada a la condición de del trabajo, sino que la persona es motivada principalmente por la necesidad de estar en compañía, de ser reconocida y acceder a una comunicación adecuada. A lo inverso de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas se interesa por la satisfacción de los trabajadores. Si dentro de la organización no prima la solidaridad de grupo, no existe la posibilidad de ser escuchado (Gordon, 1997, p.7). Dicho de otro modo, los gerentes y/o encargados de la organización les ponen énfasis a las personas brindando apertura y confianza, es decir, la institución educativa debe considerar a sus colaboradores e inclusive a los usuarios como parte del trabajo educativo, para que así, tanto los colaboradores y los usuarios de la institución se sientan satisfechos y por ende los miembros de la comunidad educativa se sientan comprometidos con los objetivos de la institución.

#### ▪ **Teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow**

Este modelo de gestión nació a mediados del siglo XX, y está basada en la premisa de que el ser humano, trabaja con más eficacia cuando sus

necesidades están cubiertas. Después de este modelo aparecieron conceptos de trabajo enriquecido, que la que se combina con una forma de dirección más participativa, democrática y centrada en el trabajador, dio opciones al estrecho, autoritario y deshumanizador trabajo generado por la teoría clásica (Maslow, 1954, p.16).

La teoría de las necesidades de Maslow planteó una compilación completa de medios por los que los trabajadores podrían motivarse, sin que los contratantes por ello tengan la necesidad de pagar más dinero. Asimismo, a medida que el ser humano cubre sus necesidades básicas, surgen otras más sofisticadas y determinan sus comportamientos (Maslow, 1954, p.24).

Después de la segunda guerra mundial la tecnología trajo consigo problemas sociales asociados a la modernidad de las fábricas, declinados en la mayoría de veces por las nefastas condiciones físicas. La solución a estos problemas se enfocó en descubrir un medio para reconvertir las necesidades humanas y la eficiencia técnica (Franklin y Krieger, 2012).

Maslow plantea la siguiente jerarquía de necesidades, las mismas que a continuación se adaptará al entorno de la organización:

#### Necesidades primarias

- a) Necesidades fisiológicas
- b) Necesidades de seguridad

#### Necesidades secundarias

- c) Necesidades sociales
- d) Necesidades de estima
- e) Necesidades de autorrealización

Mientras se satisface las necesidades de cada nivel, la siguiente adquiere importancia. Asimismo, Maslow manifestó que casi la totalidad de personas pertenecientes a las sociedades con alto nivel de vida tienen en su mayoría de veces satisfechas sus necesidades de los tres primeros niveles de la pirámide, sin realizar mucho esfuerzo y gran efecto motivacional. Las necesidades primarias demandan un ciclo motivacional

relativamente rápido, sin embargo, si alguna deja de satisfacerse durante un tiempo prolongado se vuelve ineludible, oponiendo a que se satisfagan las necesidades más complejas (Maslow, 1954, p.26).

▪ **Teoría de la expectativa de Lawler III y Porter**

Franklin y Krieger (2012, p.110) también considerada una teoría de motivación, fue desarrollada por Edwar Lawler III y Lyman Porter en el año de 1968. Ésta teoría se basa en que no sólo la remuneración estimula el desempeño, sino que también el compañerismo y la dedicación logran hacerlo. Lawler descubrió que el dinero genera una escasa motivación debido al incorrecto uso que le dan las organizaciones, ya que expresan incoherencia entre la remuneración y el desempeño. A continuación, se menciona algunas de las incongruencias:

- Aumentos salariales dan la impresión de que los resultados son independientes del desempeño.
- Algunas empresas no diferencian la evaluación del desempeño para evitar confrontaciones de los gerentes con el personal evaluado, dificultando así, los problemas en las interacciones.

Asimismo, para que el dinero sea percibido como una fuente motivadora deberá estar asociado a la competencia y desempeño. Éste enfoque afirma que las personas efectúan elecciones en cuanto a las conductas que eligen en determinados contextos, y tienden a elegir aquellas que desde su perspectiva traerán como consecuencia la satisfacción de sus propias necesidades.

Lawler y Porter mencionan los factores que establecen el impulso motivacional y los resultados que provienen de las mismas (Franklin y Krieger, 2012, p.111).

Los factores que motivan son:

- La posibilidad subjetiva de conseguir el nivel de desempeño que el colaborador está tratando de alcanzar; es una perspectiva que según la persona calcula las posibilidades de lograr, se basa en la relación “esfuerzo-rendimiento”.

- La posibilidad subjetiva de que se logren algunos resultados como consecuencia del trabajo llevado a cabo; ése se refiere a la relación “rendimiento - resultado”
- El valor atribuido por la persona a los resultados de su comportamiento. La persona otorga un valor a cada resultado que espera lograr y siempre en función de sus necesidades.

Los resultados provienen de las siguientes fuentes:

- Exterior: bonos, promociones o ascensos.
- Interno: sentimiento de competencia, orgullo.

## **B) Calidad de servicio**

Morales y Hernández (2004) definen la calidad como una conformidad a las especificaciones. Se hace distinciones entre la calidad técnica (que es entregada) y calidad funcional (como es entregada). Por otro lado, Rodríguez (2005, p.17) menciona que calidad implica satisfacer las carencias y perspectivas de los padres de familia. Pero además considera que, es reducir costos sin dejar de mejorar de forma continua los procesos, ajustándoles a los requerimientos de los padres de familia y alumnos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la percepción de la calidad va a ser de acuerdo a cada padre de familia ya que cada uno de ellos tiene diferentes expectativas.

El concepto de calidad ha ido desarrollando desde la diligencia a conceptos industriales hasta su aplicación a asociaciones de servicio en general, incluido el educativo (Albacete, 2007, p.12).

## **Definición de calidad de la educación**

Para tal definición se alude a la seguridad y vigencia de los procesos en el transcurso educativo para la producción de resultados en paralelo con la integración del beneficio hacia los estudiantes (Gurú, 2003).

Según Gómez (2000) una educación de calidad es la que origina:

- La reconstrucción de culturas en temas psicológicos, sociales y expertamente característicos.

- El progreso de los términos de movimiento y habilidades cognitivas que aprueben al estudiante.
- El proceso de destrezas fundamentales que faciliten al escolar la inclusión en el nivel preciso preferente o la intervención del proceso de una línea de vida.
- La concentración para adquirir una cultura y luego aplicarlo sobre un contexto real.

### **Principios de la calidad en la educación**

Sarramona (2000, p.33) en su teoría sobre la educación menciona los principios de la calidad en la educación, los mismos que se detallan a continuación.

- Orientación centrada en el cliente: Todas las aplicaciones y formatos deberán centrarse esencialmente para la aprobación de los clientes en relación a las necesidades educativas.
- Modo basado en la prevención: La factibilidad del servicio se deberá basar principalmente en prevenir y corregir los distintos factores o problemas que se puedan desarrollar en la Institución Educativa, con la finalidad de estandarizar la calidad del servicio.
- Énfasis en el avance continuo: Las condiciones que debe mostrar una calidad adecuada de servicio, será de acorde al avance continuo del compromiso en las que están involucrados todos los miembros de la comunidad educativa; con la finalidad de prevalecer la continuidad del servicio educativo con calidad.
- Responsabilidad de la dirección y el liderazgo: La fuente principal de una calidad educativa se basa en la ejecución y dirección; así también en el liderazgo ejecutado para agenciar una serie de actividades para sostener una calidad educativa prioritaria.
- Orden de las personas mediante formación y desarrollo: Este principio implica realizar un análisis de las necesidades institucionales y personales de preparación, con lo cual se quiere alcanzar el incremento de cada persona como clave del avance institucional.

- Trabajo en equipo: En una adecuada calidad educativa el trabajo en equipo es primordial y esencial para beneficiar la sinergia y de esa manera favorecer el cumplimiento de la meta.
- Solución sistemática del problema: Todas las dificultades que se presentan en la institución, deberán solucionarse de forma sistemática, aplicando técnicas para regular y evitar ofender a la calidad del servicio.
- Defecto cero: Dentro de una calidad educativa adecuada se deberá cometer el mínimo error con respecto a los distintos factores que involucran la calidad educativa.
- Medición del desempeño: Los colaboradores deberán centrarse en los diferentes puntos de evaluación, para especificar una correcta y firme declaración de desempeño. Medir el trabajo, involucra tener la posibilidad de aplicar gestiones de mejora con garantía de éxito.
- La calidad acata básicamente de las personas: Este principio manifiesta que una adecuada calidad educativa debe principalmente establecer vínculos con las diferentes características de las necesidades del cliente.

Albacete (2007, p.59) propone nueve aspectos que van a determinar una calidad del servicio los mismos que se detallan a continuación.

- Fiabilidad: Involucra la consistencia del desempeño y confiabilidad. Esto quiere decir que la organización ejecuta el servicio de forma correcta la primera vez. También significa que la empresa cumple sus promesas. Específicamente, esto involucra: Exactitud en la facturación y que ejecuta el servicio en el tiempo indicado.
- Sensibilidad: Concierne a la voluntad o prontitud de los empleados para proporcionar el servicio. Esto involucra el tiempo de servicio, dando el servicio en forma puntual.
- Competencia: Significa posesión de lo requerido, habilidad, destreza y conocimiento para mejorar el servicio. Esto involucra: Conocimiento y habilidad del personal de contacto, conocimiento y destreza del personal operacional de soporte y la capacidad de la organización.

- Acceso: Involucra proximidad, acercamiento y facilidad de contacto. Esto significa: El servicio es fácilmente accesible por teléfono, el tiempo de espera para recibir el servicio no es muy extenso, el horario de funcionamiento es conveniente y la facilidad para la ubicación del servicio es conveniente.
- Amabilidad: Involucra cortesía, respeto, consideración y amigabilidad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas, operadoras de teléfono y lo demás). Esto incluye la consideración por la propiedad del consumidor.
- Comunicación: Significa mantener a los consumidores informados en un lenguaje que ellos puedan entender. Esto también significa escuchar a los consumidores, explicando la metodología del servicio mismo, informando cuanto podría costar el servicio y asegurando al cliente que el problema podría ser manejado o solucionado.
- Credibilidad: Involucra confianza, merito, responsabilidad y honestidad. Esto involucra tener al cliente lo más interesado posible. Los aspectos que contribuyen a la credibilidad son el nombre de la organización y la reputación de la organización.
- Seguridad: Es estar libre de riesgo, peligro o duda. Esto involucra: Seguridad física, financiera y confidencialidad.
- Entendimiento al cliente: Involucra hacer esfuerzos para entender las necesidades del cliente. Esto involucra el aprendizaje de los requerimientos específicos de los clientes, proveer atención personalizada, reconocimiento del cliente continuo o regular.

### **Dimensión de la calidad de servicio educativo**

**Satisfacción educativa:** Según Edwards (2003) hace referencia que la satisfacción educativa enmarca principalmente el cumplimiento de las expectativas, motivación y necesidades de servicios cubiertas.

### **La satisfacción del cliente en ISO 9001**

Pereiro (2015) sustenta que para la ISO 9001 la satisfacción está enfocado en la apreciación que tiene el cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus



necesidades, además aduce que la satisfacción es un periodo psicológico, y por tanto subjetivo cuyo resultado afirma cierta confianza o fidelidad del cliente con la organización y empresa. También afirma que el ISO 9001 impulsa a las empresas u organizaciones a que logren la satisfacción del usuario, situando este objetivo en su punto de mira, apoyando el progreso del sistema de gestión de calidad.

En el año de 1980 aparecieron 2 perspectivas que tratan de explicar cómo se da la satisfacción en el individuo, estas perspectivas son:

- **La perspectiva afectiva:** Sustentada por Westbrook (1980), ésta perspectiva tiene como base a los postulados de Hunt, y a comparación de la perspectiva cognitiva, refiere que la satisfacción no debe ser entendida solamente como el resultado del procesamiento de información, sino que más bien considera importante el aspecto afectivo al momento de la compra o atención, como también a una serie de realidades circundantes relacionadas con creencias aprendidas asistidas de emociones y fases de ánimo.
- **La perspectiva cognitivista:** Sostenida por Oliver (1997), quien realizó previos estudios experimentales, de las cuales manifestó que la satisfacción es el resultado del proceso cognitivo de la información sin la mediación de procesos afectivos. A partir de éste postulado, la satisfacción, es la valoración emocional que realiza el individuo después de una compra o servicio, la que resulta del procesamiento de la información recibida, tras la asimilación de sus propias expectativas y el beneficio recibido.

### **Teorías psicológicas sobre el comportamiento del consumidor**

La persona que hace uso de un servicio, son conocidos también como consumidores, puesto que la primera vez que realiza la compra de un producto o servicio es denominado consumidor y se vuelve usuario cuando a partir de la experiencia de la primera vez vuelve a adquirir el servicio o producto repetidas

veces. A continuación, se plantean algunas teorías que explican el comportamiento del consumidor de manera general.

- **La teoría conductista**

Se centra en la observación de la conducta, ésta variable es estudiada mediante el condicionamiento clásico, el operante y el aprendizaje vicario

**Mediante el condicionamiento clásico:** La persona asocia dos estímulos presentados de manera simultánea y continuamente. Cuando la persona adquiere un servicio varias veces y los cuales han sido de alta calidad, se produce un aprendizaje por condicionamiento clásico (Watson, 1976, p.25)

**Condicionamiento operante:** Watson (1976, p.43) La persona asocia una respuesta voluntaria y la consecuencia positiva o negativa de ésta. Dependiendo de la consecuencia, la respuesta de la persona es reforzada, disminuida o extinguida. Cuando a una conducta le sigue de forma continua una consecuencia agradable, lo más probable es que dicha conducta se vuelva a repetir, pero si a la conducta le sigue una consecuencia desagradable, la conducta tenderá a disminuir o incluso a desaparecer, éste proceso de aprendizaje está asentado en la ley de Thorndike. En conclusión, refiriéndonos a los padres de familia, éstos asociaran el buen rendimiento académico de sus hijos o tal vez el ingreso a la universidad, con el servicio brindado por la institución; como, por ejemplo, la educación impartida, el trabajo de los docentes, en general la gestión de la institución es la causa del buen desempeño académico y crecimiento de sus hijos.

**Para el aprendizaje observacional o vicario:** Bandura (1976, p.224) El aprendizaje depende de los estímulos internos, pero exclusivamente de los estímulos externos, donde la persona aprende de manera indirecta, es decir, observando las consecuencias que tienen las conductas de los demás. De esta manera el padre de familia tiende a elegir un determinado servicio educativo en base al estímulo externo aprendido mediante la observación, por ejemplo, un padre observa que el hijo de su vecino que

estudia en una determinada institución educativa a ingresado a la universidad, por lo que elige la misma institución de su vecino para educar a su hijo.

- **La teoría de las expectativas de Liljander y Strandvik:** Los usuarios forman sus expectativas referentes al desempeño del producto o de un servicio antes de efectuar la compra. Una vez realizada ésta el consumidor o usuario compara las expectativas con la realidad, provocando una disconformidad positiva si en caso el producto o servicio es mejor de lo pensado, o una disconformidad negativa si en caso es menor o peor de lo imaginado. La confirmación de las expectativas ocurre cuando el producto es tal y como se esperaba (Liljander y Strandvik, 1995).

### **La percepción según el estructuralismo**

Representado primordialmente por Wundt (1879) citado por Matlin y Foley (1996), Wundt investigó sobre la percepción y concluyó que es el resultado de la combinación de distintos elementos sensoriales básicos, los cuales se forman en distintos contextos e influyen en la experiencia. Sin embargo, dichas informaciones sensoriales varían, por lo que la percepción se verá complementada por la anterior experiencia. En otras palabras, la percepción de los padres de familia acerca de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo estará influenciada por previas experiencias obtenidas en otras instituciones educativas.

### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

La información recopilada y procesada servirá de sustento para esta y posteriores investigaciones similares, ya que enriquecerá el marco teórico y el cuerpo de conocimientos que existen sobre el tema en mención.

En este sentido, la investigación fue de carácter práctico, ya que tuvo como finalidad, concluir en resultados que proporcionen y/o fomenten una mejora en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel.

Es evidente que al conocer la relación entre la calidad de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel va a ayudar a mejorar y tomar medidas para una mejor gestión institucional.

La investigación tiene una importancia metodológica porque a través del uso de los métodos, técnicas y procedimientos se arribaron a resultados valiosos y confiables, ya que se aplicados los instrumentos de gestión institucional y calidad de servicio, las cuales permitieron obtener resultados los cuales fueron explicados y de esa manera establecer ciertas recomendaciones para mejorar según se requiera el caso de la institución.

### **1.6. Hipótesis**

#### **General**

Existe correlación significativa y positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

#### **Específicas**

Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor evaluación de la gestión, según la perspectiva de los

padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor clima institucional, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor capacitación del personal, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor desempeño docente, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel.

### **Específicos**

Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor evaluación de la gestión, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor clima institucional, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes

de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor capacitación del personal, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor desempeño docente, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Describir la variable gestión institucional desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Describir la variable calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Describir la variable gestión institucional y sus factores, tales como, evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente; según variables sociodemográficas – sexo, edad y estudios de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Describir la variable calidad del servicio educativo, según variables sociodemográficas - sexo, edad y estudios de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

- Diseño: No experimental de corte transversal ya que la investigación se llevó en un periodo determinado del tiempo Carrasco (2006, p.72)
- Tipo: Según Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p.114) fue de tipo correlacional, ya que el presente estudio tuvo la finalidad de relacionar dos variables como son la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.
- Nivel: El estudio realizado fue de nivel descriptivo porque explica características, cualidades y propiedades de las variables de estudio en un periodo y tiempo determinado. Carrasco (2006, p.41)

### **2.2. Variables Operacionalización**

#### **Gestión institucional:**

- Definición conceptual: Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2000) la gestión institucional es el conjunto de procesos tanto teóricos como prácticos, que se hallan estrechamente integrados y relacionados en su forma horizontal como vertical para atender y efectuar las distintas demandas relacionadas a la educación, la cual si es manejada adecuadamente puede conllevar una buena calidad del servicio educativo.
- Definición operacional: Se midió a través de 11 reactivos, distribuidos en 4 factores, las cuales son: La evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente.

Asimismo, la escala de medición que se utilizó fue el tipo ordinal, donde 1 = nunca, 2 = a veces y 3 = siempre. Con respecto a la interpretación se consideró una mala gestión institucional cuando las puntuaciones van de 0 a 21, una regular gestión institucional cuando las puntuaciones oscilaron de 22 a 27 y finalmente cuando hubo una puntuación de 28 a 33 se va consideró una buena gestión institucional.

### **Calidad del servicio educativo:**

- Definición conceptual: Satisfacción de las carencias y perspectivas de los padres de familia (Rodríguez, 2005).
- Definición operacional: Fue medido por medio de 6 reactivos distribuidos en el factor de satisfacción educativa.

Con respecto a la escala de medición que se utilizó fue el tipo ordinal, donde 1 = nunca, 2 = a veces y 3 = siempre. Para la interpretación se consideró como mala calidad de servicio educativo cuando las puntuaciones fueron de 0 a 9, una regular calidad del servicio educativo cuando las puntuaciones oscilaron de 10 a 14 y finalmente cuando hubo puntuación de 15 a 18 se va consideró una buena calidad de servicio educativo.

### **2.3. Población y muestra**

Población: Estuvo conformada por 413 padres de familia de estudiantes de nivel secundario de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.

Muestra: Fue determinada por la fórmula de población finita la cual quiere decir, que se conoce el total de la población, la misma que arrojó como resultado una muestra de 190 padres de familia de estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017, a quienes se medirá la perspectiva que tienen acerca de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Tamaño de la población

n = Tamaño muestral

Z = Distribución normal

p = Probabilidad de acierto

q = Probabilidad de error



$e$  = Nivel de significancia

$Z = 1.96$

$p = q = 0.5$

Muestreo: La muestra se extrajo a través del muestreo probabilístico aleatorio, ya que se utilizó el procedimiento del sorteo Carrasco (2006, p.257).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Gestión Institucional**

Instrumento original	: Encuesta sobre clima institucional y servicio docente
Autor	: Salomón Berrocal Villegas
Dimensiones que evalúa	: Identidad Institucional Relaciones Interpersonales Dinámica Institucional
Instrumento adaptado	: Escala de Gestión Institucional
Adaptado por	: Rodomiro Elera Gómez
Procedencia y año	: Lima - Perú / 2010
Dimensiones que evalúa	: Evaluación de la gestión Clima Institucional Capacitación del Personal Desempeño docente
Calificación	: Las valoraciones se encuentran entre un rango del 1 a 3 puntos, en función al grado de acuerdo de los padres de familia. (Nunca, a veces y siempre). Un mayor grado se asigna 3 puntos y un menor grado una asignación de 1 punto.

### **Validez**

La validación del instrumento adaptado por Elera la determinaron 5 expertos de la facultad de post grado de la Universidad San Ignacio de Loyola, los cuales propusieron innovaciones razonables que no dañaban la elaboración de los mismos, validándose los contenidos por la V de Aiken.

Para la presente investigación se presentó las evaluaciones de seguridad a partir de una prueba piloto, la cual consta de 66 padres de familia entre hombres y mujeres de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. Asimismo, para determinar la validez se utilizó la correlación ítem – test, donde la variable de gestión institucional presentó una correlación mayor a 0,20. (Ver anexo, 11).

### **Confiabilidad**

Para el instrumento adaptado por Elera la confiabilidad se determinó mediante una prueba piloto de 20 padres de familia, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,73 para la encuesta de padres de familia.

Para la presente investigación se presentó las evaluaciones de seguridad mediante los coeficientes de consistencia interna (Alpha de Cronbach) que se obtuvieron a partir de una prueba piloto de 66 padres de familia, entre hombres y mujeres de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. El índice de alpha de Cronbach estimado para la variable gestión institucional fue de 0,839, superando el valor de punto de corte de 0.70; en conclusión, cabe indicar que la variable presenta alta consistencia interna por ende es confiable (ver anexo 13).

### **Calidad del servicio educativo**

Instrumento original	: Encuesta sobre clima institucional y servicio docente
Autor	: Salomón Berrocal Villegas
Dimensiones	: Desarrollo Institucional Satisfacción Educativa Imagen Institucional
Instrumento adaptado	: Escala de la calidad del servicio educativo
Adaptado por	: Rodomiro Elera Gómez
Procedencia y año	: Lima - Perú / 2010
Dimensión que evalúa	: Satisfacción educativa
Calificación	: Las valoraciones se encuentran entre un rango del 1 a 3 puntos, en función al grado de acuerdo de los padres de familia.

(Nunca, a veces y siempre). Un mayor grado se asigna 3 puntos y un menor grado una asignación de 1 punto.

### **Validez**

La validación del instrumento adaptado la determinaron 5 expertos de la facultad de post grado de la Universidad San Ignacio de Loyola, los cuales propusieron innovaciones razonables que no dañaban la elaboración de los mismos, validándose los contenidos por la V de Aiken.

Por otro lado, para la validez de la presente investigación se presentó las evaluaciones de seguridad a partir de una prueba piloto, constituida por 66 padres de familia entre hombres y mujeres de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. Para determinar la validez del instrumento se utilizó la validez de correlación ítem – test, donde la variable de calidad del servicio educativo presentó una correlación mayor a 0,20. (Ver anexo, 12).

### **Confiabilidad**

Para el instrumento adaptado la confiabilidad se determinó mediante una prueba piloto de 20 padres de familia, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,73 para la encuesta de padres de familia.

Para la confiabilidad de la presente investigación se presentó las evaluaciones de seguridad mediante los coeficientes de consistencia interna (Alpha de Cronbach) que se obtuvieron a partir de una prueba piloto de 66 padres de familia, entre hombres y mujeres de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. El índice del alpha Cronbach estimado para la variable calidad del servicio educativo fue de 0,739, superando el valor de punto de corte de 0.70. En conclusión, la variable presenta alta consistencia interna por ende es confiable. (Ver anexo 14).

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para dar una respuesta a la hipótesis, los datos se sometieron a los procesos estadísticos necesarios, a través del programa SPSS versión 23.

Dentro de los estadísticos inferenciales se utilizaron los siguientes:

- Alpha de Cronbach: es un coeficiente que se utilizó para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de gestión institucional y de la calidad del servicio educativo.
- Correlación ítem test: la correlación ítem test permite conocer las propiedades estadísticas y su relación con las propiedades estadísticas del instrumento, en este caso, con la escala de gestión institucional y la escala de calidad del servicio educativo.
- Kolmogorov Smirnov: a través de esta prueba se determinó que los datos no proceden de una distribución normal.
- Rho de Spearman: es una prueba no paramétrica y se utilizó para contrastar las hipótesis del presente estudio.
- Kruskal Wallis: es una prueba estadística no paramétrica y se utilizó para comparar las medianas y determinar si existe diferencia significativa entre las variables sociodemográficas como el sexo.
- U de Mann Whitney: prueba no paramétrica que se usó para comparar las medias y determinar si existe diferencia significativa entre las variables sociodemográficas como las edades y estudios.

Los estadísticos descriptivos que se utilizaron según Gosende (2009, p. 202) fueron:

- Media: se usa para dos conceptos diferentes, aunque numéricamente similares, es utilizada a través de la prueba U de Mann Whitney para comparar dos grupos.
- Mediana: evidencia el valor que fracciona a los análisis por la mitad, es utilizada a través de la prueba de Kruskal Wallis, para saber si existen muestras independientes que proceden de la misma población o de poblaciones idénticas con la misma mediana.

- Moda: se refiere a la categoría con mayor frecuencia, éste estadístico ayudo a determinar la predominancia de los niveles.
- Frecuencias: se refiere al número de unidades de la población que tienen el mismo valor de la variable.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se respetó la confidencialidad de la participación de los padres de familia; asimismo cada una de las teorías se encuentra debidamente citada por sus respectivos autores. Por último, se trabajó con los resultados obtenidos en el trabajo, sin la intervención y manipulación de los datos a fin de alcanzar los resultados esperados.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
<b>Gestión institucional</b>	Rho de Spearman	,211**
	P	,003
	N	190

En la tabla se aprecia una asociación débil, correlación directa y muy significativa (P=,211\*\*) entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

**Tabla 2**

*Correlaciones de la variable calidad de servicio educativo y los factores de gestión institucional*

		<b>Gestión Institucional</b>			
		<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>
<b>Calidad</b>	$\rho$ (rho)	,178*	,173*	,168*	,214**
<b>servicio</b>	P	,014	,017	,021	,003
<b>educativo</b>	N	190	190	190	190

F1= Evaluación de la gestión  
F2= Clima institucional

F3= Capacitación del personal  
F4= Desempeño docente

Los resultados de la tabla muestran una asociación débil, correlación directa y significativa entre la calidad del servicio educativo y los factores de la gestión institucional, asimismo, el factor desempeño docente presenta una asociación débil, correlación directa y muy significativa (P= ,003) respecto a la calidad del servicio educativo.

**Tabla 3**

*Perspectiva de los padres de familia sobre la gestión institucional*

		<i>f</i>	%
<b>Gestión institucional</b>	Bajo	6	3,2
	Medio	57	30,0
	Alto	127	66,8
	Total	190	100,0

En la tabla se muestran los resultados sobre los niveles de la gestión institucional según la perspectiva de los padres de familia, donde se encontró que predomina el nivel alto (66,8%).

**Tabla 4**

*Perspectiva de los padres de familia sobre la calidad de servicio educativo*

		<i>f</i>	%
<b>Calidad del servicio educativo</b>	Bajo	22	11,6
	Medio	58	30,5
	Alto	110	57,9
	Total	190	100,0

La tabla presenta los resultados de los niveles de la calidad de servicio educativo, desde la perspectiva de los padres de familia, en los cuales se encontró que predomina el nivel alto (57,9%).

**Tabla 5**

*Gestión institucional y sus factores, según sexo de los padres de familia*

	<b>General</b>		<b>Gestión institucional</b>							
	Sexo		F1 Sexo		F2 Sexo		F3 Sexo		F4 Sexo	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
<b>N</b>	84	106	84	106	84	106	84	106	84	106
<b>Rango</b>	91	99	87	102	96	95	98	94	91	99
<b>U Mann-Whitney</b>	4134,0		3734,0		4403,0		4278,0		4061,0	
<b>P</b>	<b>,395</b>		<b>,044</b>		<b>,893</b>		<b>,606</b>		<b>,265</b>	

F1 = Evaluación de la gestión  
F2= Clima institucional  
H= Hombre

F3= Capacitación del personal  
F4= Desempeño docente  
M= Mujer

En la tabla se presentan los resultados de la comparación de la gestión institucional y sus factores según el sexo de los padres de familia; asimismo se observa que en el factor evaluación de la gestión existen diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) entre el sexo.

**Tabla 6***Gestión Institucional y sus factores, según edades de los padres de familia*

		Edades	N	Rango	Kruskal - Wallis	P
Factores de gestión institucional	General	Menos de 40	57	99,81	1,381	,501
		41 a 50	78	97,38		
		51 a más,,m	55	88,37		
	Factor 1	Menos de 40	57	98,85	4,584	,101
		41 a 50	78	101,87		
		51 a más	55	83,00		
	Factor 2	Menos de 40	57	98,75	,308	,857
		41 a 50	78	94,38		
		51 a más	55	93,71		
	Factor 3	Menos de 40	57	105,28	3,666	,160
		41 a 50	78	93,73		
		51 a más	55	87,87		
	Factor 4	Menos de 40	57	93,79	,095	,954
		41 a 50	78	96,47		
		51 a más	55	95,89		

F1 = Evaluación de la gestión

F3= Capacitación del personal

F2= Clima institucional

F4= Desempeño docente

En la tabla se muestran los resultados de la variable gestión institucional y sus factores, según la edad de los padres de familia de estudiantes de secundaria, asimismo se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0,05$ ) entre las edades de los padres en ninguno de los factores.

**Tabla 7***Gestión institucional y sus factores, según estudios de los padres de familia*

		Estudios	N	Rango	Kruskal - Wallis	P
Factores de gestión institucional	General	Iltrado	15	83,47	7,768	,021
		Básico	57	80,82		
		Superior	118	104,11		
	Factor 1	Iltrado	15	80,00	15,426	,000
		Básico	57	75,68		
		Superior	118	107,04		
	Factor 2	Iltrado	15	89,10	4,009	,135
		Básico	57	84,77		
		Superior	118	101,50		
	Factor 3	Iltrado	15	82,60	6,917	,031
		Básico	57	83,70		
		Superior	118	102,84		
	Factor 4	Iltrado	15	90,33	,559	,756
		Básico	57	92,45		
		Superior	118	97,63		

F1 = Evaluación de la gestión

F3= Capacitación del personal

F2= Clima institucional

F4= Desempeño docente



La tabla presenta la comparación de la variable gestión institucional y sus factores, donde se observa que la gestión institucional y sus factores de evaluación de la gestión y capacitación del personal presentan diferencias significativas entre los estudios de los padres de familia ( $p < 0,05$ ).

**Tabla 8**

*Calidad del servicio educativo según el sexo de los padres de familia*

	Calidad del servicio educativo	
	Satisfacción educativa	
	Sexo	
	Hombre	Mujer
<b>N</b>	84	106
<b>Rango</b>	93,18	97,33
<b>Man - Withney</b>	4257,500	
<b>P</b>	,602	

En la tabla se presentan los resultados de la comparación de la calidad del servicio educativo según la variable sociodemográfica de sexo, donde se observa que no existe diferencia significativa ( $p > 0,05$ ) entre sus grupos.

**Tabla 9**

*Calidad del servicio educativo según edades de los padres de familia*

	Calidad del servicio educativo		
	Satisfacción educativa		
	Edad		
	Menos de 40	41 a 50	51 a más
<b>N</b>	57	78	55
<b>Rango</b>	88,71	93,97	104,70
<b>Kruskal Wallis</b>	2,509		
<b>P</b>	,285		

En la tabla se muestran los resultados de la comparación de la calidad del servicio educativo según la variable sociodemográfica edad, donde se observa que no existe diferencia significativa ( $p > 0,05$ ) entre sus grupos.

**Tabla 10***Calidad del servicio educativo según estudios de los padres de familia*

	Calidad del servicio educativo		
	Satisfacción Educativa		
	Estudios		
	Iletrado	Básico	Superior
<b>N</b>	15	57	118
<b>Rango</b>	108,20	100,41	91,51
<b>Kruskal Wallis</b>		1,906	
<b>P</b>		<b>,386</b>	

En la tabla se muestran los resultados de la comparación de la calidad del servicio educativo según las variable sociodemográficas de estudios, donde se observa que no existe diferencia significativa ( $p > 0,05$ ).

#### **IV. DISCUSIÓN**

La actual investigación se diseñó con el propósito de determinar la relación, a modo de correlación, entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de nivel secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel; para ello, se consiguió los resultados a través de instrumentos confiables. En este capítulo, los resultados son discutidos y contrastados con anteriores investigaciones y estudios que sustentan los constructos de las variables.

Los resultados que se obtuvieron a partir del objetivo general de la investigación, presentan una correlación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, en otras palabras, cuanto mejor sea la calidad de la gestión institucional, mayor será la calidad del servicio educativo percibido por los padres de familia. Éstos resultados coinciden con el estudio realizado por Elera (2010) quien en su investigación comprobó que entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo existe una correlación significativa y positiva. De igual manera los resultados concuerdan con las conclusiones de la investigación hecha por Velásquez (2009) al referir que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo. De igual forma ocurre con las conclusiones del estudio realizado por Centeno (2005), donde manifiesta que existe una correlación altamente significativa entre ambas variables anteriormente mencionadas, con la diferencia que dicho estudio fue realizado con una muestra conformada por docentes y alumnos. A pesar de que la relación es significativa, esta no se evidencia con documentos formales ya que esta institución no cuenta con un Plan Anual de Trabajo actualizado según el reporte del Ministerio de Educación. Esto podría deberse a que los padres de familia han respondido a los instrumentos según su perspectiva y estas no siempre son reales ya que pueden estar determinadas por experiencias personales, esto se ajusta al estudio hecho por Wundt (1879) citado por (Matlin y Foley, 1996) desde la perspectiva estructuralista sobre la percepción, donde la misma es entendida como la combinación de elementos sensoriales básicos, dando como resultado la experiencia percibida de la unión de dichos elementos en una situación anterior

Por todo lo anteriormente mencionado, se acepta la hipótesis.

Respecto a los cuatro primeros objetivos específicos de la investigación, se proyectó, determinar las correlaciones de las variables calidad del servicio educativo y los factores de la gestión institucional, tales como; la evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente, según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, los resultados evidencian una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y tres factores de la gestión institucional como son, la evaluación de la gestión, el clima institucional y la capacitación del personal ( $p \leq 0.05$ ); los cuales concuerdan con los estudios realizados por Elera (2010), donde encontró una relación directa entre las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Asimismo, se evidenció una correlación directa y muy significativa entre la calidad de servicio educativo y el factor desempeño docente ( $\rho = .214^{**}$ ). Dicho de otro modo, mientras más evalúe la organización el correcto funcionamiento de su personal (docentes, administrativos, etc.), mejores serán los resultados y, por ende, mayor será la calidad del servicio educativo según la apreciación de los padres de familia; esto se puede evidenciar en la comunicación que mantienen los padres de familia con los docentes, donde a través de ésta el usuario tiene el conocimiento de los avances y de los aspectos que debe mejorar el cliente directo (estudiantes), es así donde la institución está haciendo participe a los padres de familia para lograr el objetivo principal la cual es el desarrollo general del alumno; asimismo, esto concuerda con la teoría de las relaciones humanas, la cual se interesa por la satisfacción de los trabajadores y usuarios, puesto que si en la institución no prima la solidaridad de grupo, no existe la posibilidad de ser escuchado (Gordon, 1997).

Este resultado también concuerda con los resultados obtenidos por Marchesi y Pérez (2005) quienes realizaron un estudio titulado "Opinión de las familias sobre la calidad de la educación" para lo cual realizaron una encuesta patrocinada por el Centro de Innovación Educativa donde encontraron que los padres aprecian el trabajo realizado por los docentes, esto nos hace pensar que los padres de familia se interesan por la labor y el adecuado desempeño realizado por los docentes.

Con respecto al quinto objetivo, se formuló, describir la gestión institucional según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel; según los resultados se encontró que predomina el nivel alto (66,8%). Esto puede deberse a lo planteado por Matlin y Foley (1996) quienes mencionan que la percepción es el resultado de la combinación de distintos elementos sensoriales básicos, las cuales se forman en distintos contextos e influyen en la experiencia para una nueva información, es decir, la percepción que tienen los padres de familia acerca de la gestión institucional está influenciada por previas experiencias obtenidas en otras instituciones educativas, donde quizás lo más probable es que no hayan tenido la experiencia de percibir un alto nivel de calidad en la gestión institucional.

Asimismo, ya que la gestión institucional implica el cumplimiento de los objetivos institucionales, por medio del buen desempeño de los empleado en realizar adecuadamente sus tareas, la cual lo logran siempre y cuando el recurso humano se sienta motivado, es por ello que éste resultado también puede ser explicado a través de la teoría de Lawler y Porter (1968) citado por Franklin y Krieger (2012) quienes manifiestan que la remuneración debe ser coherente con el desempeño realizado por los trabajadores. Dicho de otro modo, los colaboradores de la Institución Educativa Particular Pamer puede que perciban que su esfuerzo tiene coherencia con la recompensa otorgada por la institución educativa, es por ello que se dedican a realizar bien su trabajo, comprometiéndose con los objetivos de la institución educativa.

Con respecto al sexto objetivo, se planteó describir la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, donde los resultados obtenidos indican que predomina el nivel alto (57,9%). Estos resultados parten de la investigación realizada por Rodríguez (2005), quien menciona que la calidad del servicio también implica satisfacer las carencias y perspectivas de los padres de familia. Asimismo, los resultados pueden estar anteceditos por la teoría de la expectativa de Liljander y Strandvik (1995) donde se explica que los usuarios forman sus expectativas referentes al desempeño de un servicio antes de efectuar la compra, en este caso puede ser que los padres de familia al comparar sus expectativas con la realidad,

se sienten conformes con el servicio. El resultado también se ajusta a lo planteado por Matlin y Foley (1996) quienes mencionan que la percepción es el resultado de la combinación de diferentes elementos sensoriales básicos, las que forman en distintos contextos e influyen en la experiencia para formar una nueva información, lo cual quiere decir, que la perspectiva de los padres de familia sobre la calidad del servicio educativo está ascendida por previas experiencias vividas en otras instituciones educativas, donde quizás lo más probable es que no hayan tenido la experiencia de percibir un alto nivel de calidad del servicio educativo.

Además, es importante precisar que el porcentaje de padres de familia que opinan que el nivel de la calidad del servicio del colegio se encuentra entre bajo y medio es (42,10 %), probablemente se debe a las expectativas puestas desde otra visión sobre la calidad del servicio educativo. Esto lo confirma Oliver (1997) desde su perspectiva cognitivista, donde manifestó que la satisfacción es el resultado del proceso cognitivo de la información, es así, que la satisfacción, es el resultado de la valoración emocional que realiza el individuo sobre el servicio brindado, tras la asimilación de sus propias expectativas y el beneficio recibido.

Con respecto al séptimo objetivo de la presente investigación, se especificó la descripción de la gestión institucional y sus factores según variables sociodemográficas – sexo, edad y estudios, encontrándose que existen diferencias significativas en cuanto al factor evaluación de la gestión según sexo ( $p < 0,05$ ); dicho resultado concuerda con los estudios de Fischer y Aronld (1994), donde afirman que los comportamientos y percepciones están determinados por las diferencias físicas y biológicas que existen entre un hombre y una mujer. Asimismo (Kover, 1999) en su investigación sobre el género, manifiestan que las mujeres son más cautelosas al momento de valorar un servicio.

Con respecto a la edad de los padres de familia se observa que no existen diferencias significativas ( $p > 0,05$ ) en cuanto a la percepción de los factores de la gestión institucional, concluyendo que la edad no es un factor influyente en la percepción de los padres de familia con respecto a la gestión institucional.

Asimismo, respecto a la descripción de la gestión institucional y sus factores con según el nivel de instrucción de los padres de familia, se encontró que existen

diferencias significativas ( $p < 0,05$ ) en cuanto a la percepción de los factores de evaluación de la gestión y capacitación del personal de acuerdo al nivel de instrucción. Esto nos hace pensar que el nivel de instrucción es un factor decisivo a la hora de valorar la gestión institucional y cuan capacitados estén los colaboradores de la institución, ya que una persona con mayor preparación y educación tenderá a realizar valoraciones más intensas o exhaustivas.

Finalmente, con respecto al último objetivo específico, se señaló, describir la calidad del servicio educativo, según variables sociodemográficas; donde se encontró que no existe diferencia significativa ( $p > 0,05$ ) entre sus grupos. Estos resultados se contrastan con Kleyman (2009) donde menciona que el valor está basado en la productividad y la calidad con la que una institución ofrece sus servicios. La calidad percibida del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, en el cual los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio recibido con lo que ellos esperaban del mismo, sin tener en consideración los factores sociodemográficos.

## V. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de investigación y de haberlas contrastado con las hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Mientras mejor se desempeñe el personal y la Institución Educativa utilice sus herramientas y métodos para alcanzar sus objetivos, mayor será la satisfacción de los padres sobre la educación impartida por la institución.

**SEGUNDA:** Desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, la calidad del servicio educativo se encuentra relacionada a la evaluación de la gestión.

**TERCERA:** La calidad del servicio educativo se encuentra relacionada al clima institucional, desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer.

**CUARTA:** La calidad del servicio educativo se encuentra relacionada a la capacitación del personal, desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer.

**QUINTA:** La calidad del servicio se encuentra relacionada de manera significativa al desempeño docente, dicho de otro modo, los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad siempre y cuando los docentes sean profesionales competentes.

**SEXTA:** Más de la mitad de los padres de familia perciben una adecuada planificación, organización y uso de los recursos institucionales, por ende, un adecuado desempeño de los colaboradores de la institución educativa.

**SÉPTIMA:** La mayoría de los padres de familia perciben que sus necesidades de servicio son cubiertas.

**OCTAVA:** Los hombres y mujeres no tienden a apreciar de la misma manera la evaluación de la gestión que realiza la institución sobre los procesos y avances de sus proyectos; por otro lado, tanto los padres iletrados como los de estudios básico y superior no perciben de la misma manera la gestión institucional y sus factores de evaluación de la gestión y la capacitación del personal docente.



**NOVENA:** No hay diferencias resaltantes entre el sexo, edad y estudios de los padres de familia con respecto a la perspectiva que tienen acerca del servicio brindado por la institución educativa.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

1. Seguir optimizando sus actividades y funciones como lo han venido haciendo hasta el momento, enfocándose en sus objetivos y empleando los recursos y herramientas que posee la institución.
2. Seguir tomando en cuenta los intereses del recurso humano, satisfaciendo sus necesidades y otorgando las recompensas a sus esfuerzos para mantener la motivación en el trabajo.
3. Realizar investigaciones similares con análisis psicológico utilizando las variables empleadas en el presente estudio con el propósito de comparar los resultados obtenidos en esta investigación.
4. Se sugiere amplificar la muestra con el fin de conseguir resultados más significativos en nuestro país.

## VII. REFERENCIAS

- Albacete, C. (2007). *Calidad de servicio en alojamientos rurales*. Universidad de Granada: Granada.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Udegraf.
- Areche, V. (2011). *Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga, Ayacucho*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Bandura, A. (1976) *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: España Universitaria.
- Barreto, A. (2008). *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho – 2007*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Berigüete, J. y Segura, E. (2008). *La Gestión Institucional y Pedagógica: Impacto en la eficiencia de la educación media*. (Tesis de post grado, Instituto de Formación Docente Salome Ureña. Recuperada de <http://repositorio.isfodosu.edu.pe/bitstream/handle/isfodosu/1052/TM%20CE-Ge%20C287%202015.pdf?sequence=2>
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Berrocal, S. (2007). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE. PP del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao – 2006*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Bolívar, A. (1999). *Cómo mejorar los centros educativos*. España: Síntesis educación, didáctica y organización escolar.
- Borja, A. y Gaibor, J. (2007). *El liderazgo educativo en la gestión institucional de la escuela Manuel de Echeandía, de la ciudad de Guarandá, provincia de Bolívar para el periodo 2006 – 2007*. (Tesis de postgrado, Universidad Estatal de Bolívar). Recuperada de

<http://www.dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/561/1/TESIS%20DE%20GRADO.doc>

Braslavsky, C. y Cosse, G. (2006). Las actuales reformas educativas en América Latina: Cuatro actores, tres lógicas y ocho tensiones. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 4 (2). Recuperado de [file:///F:/ASESORIA%20TESIS/corregido%20con%20Guissela/Libro\\_Manual\\_de\\_Publicaciones\\_APA-Oficial.pdf](file:///F:/ASESORIA%20TESIS/corregido%20con%20Guissela/Libro_Manual_de_Publicaciones_APA-Oficial.pdf)

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Cassasus, J. (2000). Problemas de la Gestión en América Latina: La tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B. Unesco. Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina*. (Tesis de doctorado, Universidad Francisco de Vitoria). Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/5042>

Centeno, E. (2005). *La Gestión de los directores y su relación con la Calidad de la Educación que ofrecen los Centros Educativos Estatales de la UGEL 06 de Lima Metropolitana*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.

Daft, L. y Marck, D. (2005). *Introducción a la administración*. Cengage Learning Editores.

Edwards, V. (2003). *El concepto de calidad de la educación*. Chile: Unesco/OREALC. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000884/088452SB.pdf>

Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao*. (Tesis de postgrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: Udegaf.

- Fernández, C. (2012). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas
- Fernández, J., Álvarez, M. y Herrero, E. (2003). *La dirección escolar ante los retos del siglo XXI*. Madrid: Síntesis.
- Fischer, A. y Arnold, S. (1994). *Sex, gender identity, gender role attitudes, and consumer behaviour. Psychology and Marketing*, 11 (2), 163-182.
- Fullan, M. y Stiegelbauer, S. (2004). *El cambio educativo: Guía de planeación para maestros*. México: Trillas
- Franklin, F, Y Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gerencia de Planificación (2013). Plan de Desarrollo Institucional del distrito de San Miguel 2011 – 2015. Lima. Recuperado de <file:///F:/ASESORIA%20TESIS/INFO/LEGALES/PEI-1722.pdf>
- Gonzáles, M. (2001). La mejora de la organización de los centros escolares. *Revista electrónica escuela pública, de la Asociación para la Mejora y Defensa de la Escuela Pública en la region de Murcia (AMYDEP)*, 1(3). Recuperado de <http://www.amydep.com/Revista/numero3/v1n3a4.htm>
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: Prentice-Hall.
- Gosende, E. (2009). *Metodología de la investigación y estadística descriptiva*. Bernal: Universidad virtual de Quilmes.
- Gurú, C. (2003). Tailoring e-service quality throught CRM. 13 (6). *Managing Service Quality*.
- Hitt, A., Black, J. y Porter, W. (2006). *Administración*. México: Pearson.
- Huari, J. (2007). *Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del Callao*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Kover, A. (1999). Okay, Women really could the special advice about investing. *Fortune*. 139 (6), 129 – 132.

- Kleyman, S. (16 de julio de 2009). *La importancia del servicio al cliente [mensaje en un blog]*. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). *La naturaleza de las relaciones de los clientes en los servicios*. México: Pearson
- Marchesi, A. y Pérez, E. (2005). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- Matlin, M. y Foley, J. (1996). *Sensación y percepción*. (3.<sup>a</sup> ed.). México: Prentice-Hall.
- Ministerio de educación (2015). *Programa nacional de formación en servicio. Dirección de Formación y Capacitación Docente (DINFOCAD)*. Lima: Minedu.
- Molina, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral de las Instituciones Educativas*. (3.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Magisterio.
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Bogotá: Cooperativa.
- Morales, V. y Hernández, A. (junio, 2004). Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Revista digital*. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/>
- M.R. 0736Cong. Rec. 246664 (2003). Designan director regional de educación Ancash.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Learning
- Oliver, L. (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. Singapur: McGraw-Hill
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2000). *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. [archivo pdf]. París.
- Oyarse, V. (2006). *Calidad total en la evaluación al cliente*. España: Vigo.

Pereiro, J. (mayo, 2015). La satisfacción del cliente a través de la norma ISO 9001 [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/05/20/la-satisfaccion-del-cliente-a-traves-de-la-norma-iso-9001/>

Programa de Educación Intercultural Bilingüe para los países Andinos (PROEIB Andes) y Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia (2008). Programa de fortalecimiento de liderazgos indígenas. Gestión educativa en el contexto de la EIB. (Mód. 4). Cochabamba: Universidad Mayor de San Simón (UMSS).

Robbins, P. y Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.

Rodríguez, Y. (2005). La calidad en los servicios y la satisfacción al cliente. *Revista Ciencias*, 33 (3).

Rubie, M., Peterson, E., Irving, E., Widdowson, D., y Dixon, R. (2010). *Expectativas de logro: Percepciones de estudiantes, docentes y padres. Investigación en educación*. México: Pearson

Sarramona, J. (2000). *Teoría de la educación*. Barcelona: Ariel Educación.

Schein, H. (1982). *Psicología de la organización*. México: Prentice Hall.

Stoner, M. (1997). El equipo directivo como dinamizador pedagógico de una escuela cooperativa, en Medina. Autor (ed.), *El liderazgo en educación* (pp.47-71). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Unidad de Gestión de Centros (2001). Manual de Redes Educativas Rurales. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=dgnBQBb0nw8C&pg=PA156&lpg=PA156&dq=UDECE,+2001&source=bl&ots=Y2g8kqe2\\_b&sig=K2K-n1gdm6JfvfawrZBHxNH1MZs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUjcXDgsjZAhWCtlkKHZd\\_CVUQ6AEINDAB#v=onepage&q=UDECE%2C%202001&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dgnBQBb0nw8C&pg=PA156&lpg=PA156&dq=UDECE,+2001&source=bl&ots=Y2g8kqe2_b&sig=K2K-n1gdm6JfvfawrZBHxNH1MZs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUjcXDgsjZAhWCtlkKHZd_CVUQ6AEINDAB#v=onepage&q=UDECE%2C%202001&f=false)

- Unidad de Capacitación Docente (2000). De la capacitación a la formación en Servicio de los docentes [archivo pdf]. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/digestutp/desp/xtras/CapacFormacContinua1995-2005.pdf>
- Unesco (2000). La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. [archivo pdf]. París.
- Velásquez, O. (2009). *El planteamiento estratégico y su relación con la calidad de las I.E de EBR, nivel secundario de Bellavista – Callao*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).
- Watson, J. (1976). *El Conductismo*. Buenos Aires: Paidós.
- Wetsbrook, A. (1980). *Intrapersonal affective Influences on Consumer Satisfacction with products*. Mexico: Thomson Learning
- Zhan, M. (2006). Activos, expectativas y participación de los padres, y rendimiento educativo de los niños. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052016000400019](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052016000400019)



## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos

#### ESCALA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN PADRES Salomón Berrocal (2006) - Adaptación Elera (2010)

Datos sociodemográficos: Estudios: ..... Sexo: H M Edad: .....

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedare muy agradecido por su colaboración.

Valoración:

1.- Nunca 2.- A veces 3.- Siempre

N°	ITEM	1	2	3
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>				
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución educativa			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos sobre la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la institución educativa.			
4	El equipo directivo de la institución está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
5	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
6	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la institución educativa.			
7	El personal docente de la institución educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
8	El personal de apoyo de la institución educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
9	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los alumnos a través de la semanalización.			
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizajes obtenidos por sus hijos.			
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.			
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>				
12	La educación impartida en la I.E responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
13	La educación impartida en la I.E cubre las expectativas de los padres de familia.			
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.			
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
16	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución Educativa.			
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.			

**Versión independiente: ESCALA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**  
**Salomón Berrocal (2006) - Adaptación Elera (2010)**

Datos sociodemográficos: Estudios: ..... Sexo: H      M      Edad: .....

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la gestión institucional, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedare muy agradecido por su colaboración.

Valoración:

**1.- Nunca      2.- A veces      3.- Siempre**

N°	ITEM	1	2	3
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución educativa			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos sobre la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la institución educativa.			
4	El equipo directivo de la institución está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
5	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
6	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la institución educativa.			
7	El personal docente de la institución educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
8	El personal de apoyo de la institución educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
9	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los alumnos a través de la semanalización.			
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizajes obtenidos por sus hijos.			
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.			

**Versión independiente: ESCALA DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**  
**Salomón Berrocal (2006) - Adaptación Elera (2010)**

Datos sociodemográficos: Estudios: ..... Sexo: H      M      Edad: .....

---

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la calidad del servicio educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedare muy agradecido por su colaboración.

Valoración:

**1.- Nunca      2.- A veces      3.- Siempre**

N°	ITEM	1	2	3
1	La educación impartida en la I.E responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
2	La educación impartida en la I.E cubre las expectativas de los padres de familia.			
3	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.			
4	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
5	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución Educativa.			
6	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.			

## Anexo 2: Resultados de estudio piloto

**Tabla 11**

*Validez de correlación ítem test – Escala de gestión institucional*

F1 G.I		F2 G.I		F3 G.I		F4 G.I	
Ítems	Correlación	Ítems	Correlación	Ítems	Correlación	Ítems	Correlación
Ítem 1	,635	Ítem 4	,555	Ítem 7	,444	Ítem 9	,591
Ítem 2	,484	Ítem 5	,570	Ítem 8	,345	Ítem 10	,523
Ítem 3	,523	Ítem 6	,407			Ítem 11	,824

**Tabla 12**

*Validez de correlación ítem test – Escala de calidad del servicio educativo*

CALIDAD DEL SERVICIO			
Ítems	Correlación	Ítems	Correlación
Ítem 1	,603	Ítem 4	,558
Ítem 2	,343	Ítem 5	,344
Ítem 3	,492	Ítem 6	,538

**Tabla 13**

*Estimación de fiabilidad de la gestión institucional general y por dimensiones*

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Evaluación de la gestión	3	,756
Clima institucional	3	,734
Capacitación del personal	2	,807
Desempeño docente	3	,776
<b>General</b>	<b>11</b>	<b>,839</b>

**Tabla 14**

*Estimación de la fiabilidad de la calidad del servicio general y por dimensiones*

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Evaluación de la gestión	3	,739
General	3	,739

### Anexo 3: Resultados con la muestra final K-S

**Tabla 15**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

Estadísticos	Gestión Institucional				General	Servicio Educativo
	F1	F2	F3	F4		
<b>N</b>	190	190	190	190	190	190
<b>K – S</b>	,245	,204	,342	,280	,147	,167
<b>P</b>	,000	,000	,000	,000	,000	,000

F1 = Evaluación de la gestión  
F2= Clima institucional

F3= Capacitación del personal  
F4= Desempeño docente

#### Anexo 4: Características de la muestra

**Tabla 16**

*El sexo de la muestra de estudio*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	84	44,2
Mujer	106	55,8
Total	190	100,0

**Tabla 17**

*Edad cronológica de la muestra de estudio*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
30	1	,5	49	11	5,8
32	2	1,1	50	11	5,8
33	4	2,1	51	7	3,7
34	3	1,6	52	7	3,7
35	5	2,6	53	4	2,1
36	8	4,2	54	3	1,6
37	9	4,7	55	4	2,1
38	3	1,6	56	5	2,6
39	9	4,7	57	8	4,2
40	13	6,8	58	2	1,1
41	8	4,2	59	6	3,2
42	2	1,1	60	6	3,2
43	10	5,3	61	3	1,6
44	3	1,6	62	2	1,1
45	9	4,7	63	1	,5
46	5	2,6	64	1	,5
47	8	4,2	68	2	1,1
48	4	2,1	71	1	,5

**Tabla 18**

*Nivel de instrucción de la muestra de estudio*

<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ilustrado	15	7,9
Primaria	17	8,9
Secundaria	40	21,1
Técnico	46	24,2
Superior	72	37,9
Total	190	100,0

## Anexo 5: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 07 de Noviembre de 2017

**CARTA N° 729-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señor Lic.  
**Rosario Pelayo Zárate**  
Directora  
Colegio Pamer – Contisuyo  
Calle. Contisuyo 260 – San Miguel

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ABANTO RIVA JANETH**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES DE FAMILIA DE ESTUDIANTES DE SECUNDARIA. INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR PAMER, DISTRITO DE SAN MIGUEL.2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

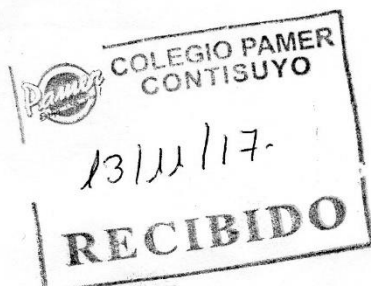
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*[Firma]*  
Dra. **Janeth L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

## Anexo 6: Carta de autorización

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima 10 de octubre de 2017

SEÑORES:  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO LIMA NORTE  
Presente.


#### AUTORIZACIÓN:

Yo, como Directora de la Institución Educativa Particular "Pamer" de la sede de Contisuyo, autorizo a la estudiante de psicología del XI ciclo, JANETH ABANTO RIVA para que aplique el instrumento de investigación para su tesis **"Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución educativa particular "Pamer", del distrito San Miguel.2017"**.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Cordialmente,



  
Lic. Rosario Pelayo Zárate  
Directora  
Pamer - Contisuyo



## Anexo 7: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Señor (a):

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Janeth Abanto Riva**, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima, Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos instrumentos psicológicos **escala de gestión institucional y escala de calidad del servicio educativo**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Janeth Abanto Riva

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGIA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. 2017** de la señora Janeth Abanto Riva.

Día: ...../...../.....

Firma

## Anexo 8: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODO	Variable
Gestión Institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular "Pamer" del distrito de San Miguel. 2017	General	General	General	Tipo y diseño	Gestión Institucional
	¿Cuál es la correlación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017?	Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel.	Existe correlación significativa y positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.	Diseño: No experimental. Tipo: Correlacional. Nivel: Descriptivo.	Escala de gestión institucional. Validez: Correlación ítem test mayor a 0,20. Confiabilidad: Coeficiente de alpha de cronbach 0,839
		Específicos		Población y muestra	
		Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor evaluación, según la perspectiva de los padres de familia.		Población: 413 apoderados de estudiantes de secundaria. Muestra: 190 apoderados.	
		Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor clima institucional, según la perspectiva de los padres de familia.		Estadísticos	
		Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor capacitación del personal, según la perspectiva de los padres de familia.	Específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kolmogorov Smirnov.</li> <li>- Rho de Spearman.</li> <li>- U Mann Whitney</li> <li>- Kruskal Wallis</li> </ul>	Calidad del servicio educativo
		Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y el factor desempeño docente, según la perspectiva de los padres de familia.	Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor evaluación, según la perspectiva de los padres de familia.		
		Describir la variable gestión institucional desde la perspectiva de los padres de familia.	Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor clima institucional, según la perspectiva de los padres de familia.		
		Describir la variable calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia.	Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor desempeño docente, según la perspectiva de los padres de familia.		
		Describir la variable gestión institucional y sus factores, tales como, evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente; según variables sociodemográficas – sexo, edad y estudios de los padres de familia.	Existe correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio educativo y el factor capacitación del personal, según la perspectiva de los padres de familia		
		Describir la variable calidad del servicio educativo, según variables sociodemográficas - sexo, edad y estudios de los padres de familia.			Escala de calidad del servicio educativo. Validez: Correlación Item test mayor a 0,20. Confiabilidad: Coeficiente de alpha de cronbach 0,739.

## Anexo 9: Autorización de publicación



### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Janeth Abanto Riva, identificado con DNI N° 44245324  
egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la  
Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres  
de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular "Pamer"  
del distrito San Miguel 2017"; en el Repositorio Institucional  
de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto  
Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Abanto

FIRMA

DNI: 44245324

FECHA: 09 de Enero del 2018.

laboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## Anexo 10: Acta de originalidad

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo; docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Sede Lima - Norte, revisor de la tesis titulada: "Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular "Pamer", del distrito de San Miguel. 2017", de la estudiante ABANTO RIVA, Janeth; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Diciembre de 2017




**CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo**  
DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=892981819&s=3&u=1064889058&lang=es

feedback studio | Gestión institucional y calidad del servicio | -- /20



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

ABANTO RIVA, Janeth

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

1	www.olindotelos.webe...	1 %
	Fuente de Internet	
2	Entregado a EP NBS S...	1 %
	Trabajo del estudiante	
3	evaluaciondaniela.blog...	1 %
	Fuente de Internet	
4	myslide.es	1 %
	Fuente de Internet	
5	dspace.utpLedu.ec	1 %
	Fuente de Internet	
6	Entregado a Universida...	1 %
	Trabajo del estudiante	
7	ebookread.org	1 %
	Fuente de Internet	
8	maldonadosaci.com	1 %
	Fuente de Internet	
9	Entregado a Universida...	1 %
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.continental...	1 %

Página: 1 de 36 | Número de palabras: 9374

05:02 p. m. 12/12/2017



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

ABANTO RIVA, Janeth

**INFORME TÍTULADO:**


Gestión Institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria. Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel. 2017.

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 05/03/2018

**NOTA O MENCIÓN:** 13

  
ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL  
DNI 32990613

